

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
แผนกห้องสมุด วิทยาเขตอุเทนถวาย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ประจำปีการศึกษา 2560

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
แผนกห้องสมุด วิทยาเขตอุเทนถวาย
ปีการศึกษา 2560**

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมเฉลี่ยของแผนกห้องสมุด อยู่ที่ระดับมาก คือ 3.79

แผนกห้องสมุดทำการสำรวจความพึงพอใจจากผู้บริการทุกประเภท จำนวน 103 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็น นักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติ รองลงมา คือ ข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้าง

ช่วงเวลาที่เข้าใช้ห้องสมุดมากที่สุด คือ ช่วงวันจันทร์ - ศุกร์ รองลงมาคือ ช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด อยู่ที่สัปดาห์ละ 1-3 วัน และ 3-4 วัน ตามลำดับ

ด้านที่ผู้บริการพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ

อันดับ 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.84

อันดับ 2. ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.83

อันดับ 3. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.81

ด้านอื่นที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่

ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด มีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.75

ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่

ด้านแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.69

ข้อเสนอแนะ คือ

1. ขอคอมพิวเตอร์หรือสื่อสารสนเทศให้ทันสมัยกว่านี้
2. อยากให้จัดโครงการงานสัปดาห์หนังสือทุกๆ ปี
3. คอมพิวเตอร์หายไป

เปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจในภาพรวม

ด้าน	ปีการศึกษา		
	2558	2559	2560
ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด	3.74	3.75	3.75
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.84	3.87	3.83

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.82	3.86	3.84
สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	3.65	3.70	3.81
การประชาสัมพันธ์	3.62	3.78	3.83
การบริการแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.53	3.36	3.69
ภาพรวม	3.70	3.74	3.79

**ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
แผนกห้องสมุด วิทยาเขตอุเทนถวาย
ปีการศึกษา 2560**

.....

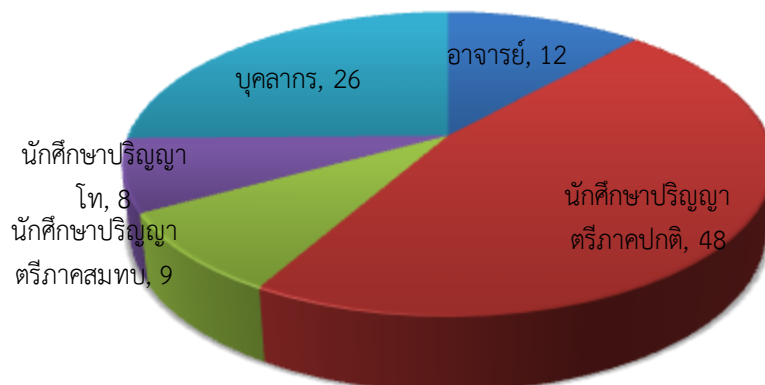
การสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 103 คน โดยแบบสำรวจมีทั้งหมด 6 ข้อ
ดังนี้

- ข้อ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ข้อ 2 สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ข้อ 3 ช่วงเวลาที่ต้องการใช้ห้องสมุดมากที่สุด
- ข้อ 4 ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด
- ข้อ 5 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการห้องสมุด
- ข้อ 6 ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

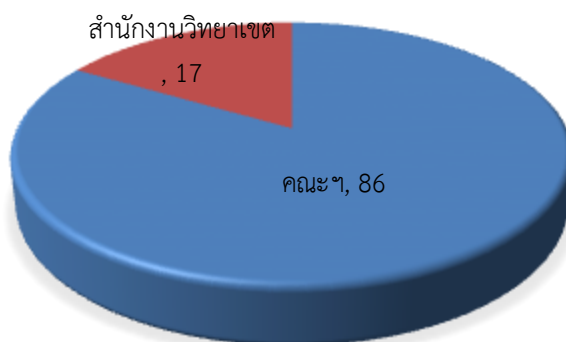
สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	12	11.65
นักศึกษาปริญญาตรี (ภาคปกติ)	48	46.60
นักศึกษาปริญญาตรี (ภาคสมทบ)	9	8.74
นักศึกษาปริญญาโท	8	7.77
ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย/ลูกจ้าง	26	25.24
รวม	103	100.0



จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี (ภาคปกติ) จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 46.60 รองลงมา คือ ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย/ลูกจ้าง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 25.24 นักศึกษาปริญญาตรี (ภาคสมทบ) จำนวน 9 คน ร้อยละ 8.74 อาจารย์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 11.65 และนักศึกษาปริญญาโท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

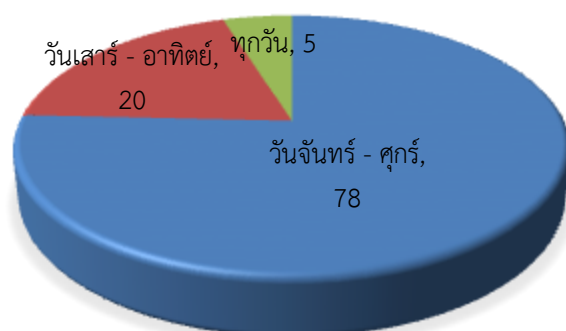
สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงานวิทยาเขต	17	16.50
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	86	83.50
รวม	103	100.0



จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 83.50 และสำนักงานวิทยาเขต จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ช่วงวันที่ผู้ใช้บริการเข้าใช้ห้องสมุด

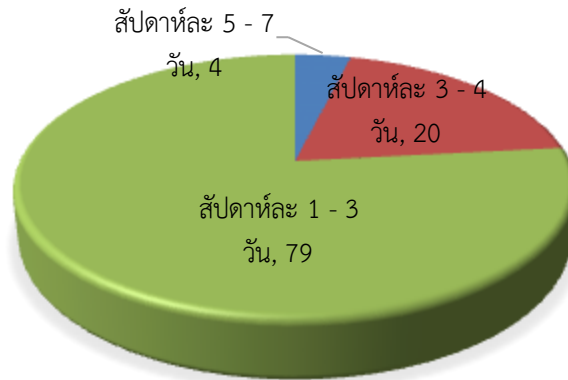
ช่วงวัน	จำนวน	ร้อยละ
วันจันทร์ - ศุกร์	78	75.73
วันเสาร์ - อาทิตย์	20	19.42
ทุกวัน	5	4.85
รวม	103	100.0



จากตารางที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เข้าใช้ห้องสมุดในวันจันทร์-ศุกร์มากที่สุด จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 75.73 วันเสาร์-อาทิตย์ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 19.42 และเข้าใช้ทุกวัน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.85 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด

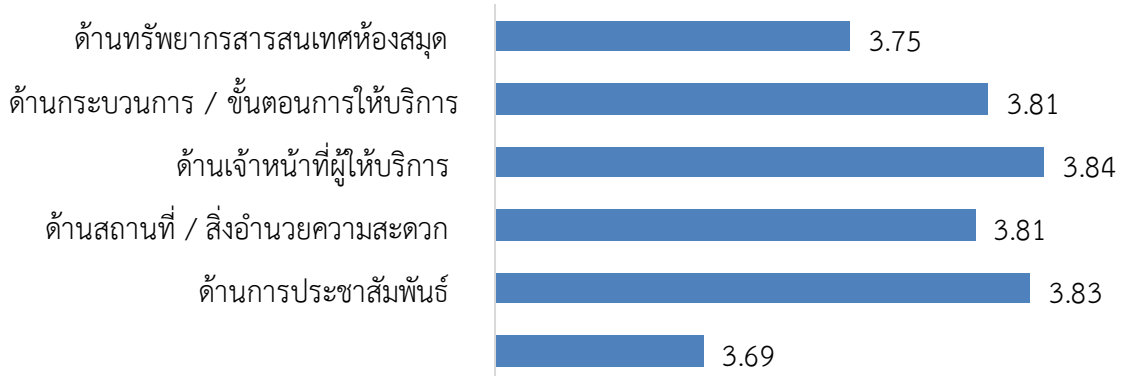
ความถี่	จำนวน	ร้อยละ
สัปดาห์ละ 5 - 7 วัน	4	3.88
สัปดาห์ละ 3 - 4 วัน	20	19.42
สัปดาห์ละ 1 - 3 วัน	79	76.60
รวม	103	100.0



จากตารางที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ความถี่ของการเข้าใช้ห้องสมุดมากที่สุด คือ สัปดาห์ละ 1-3 วัน จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 76.60 สัปดาห์ละ 3-4 วัน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 19.42 และ สัปดาห์ละ 5-7 วัน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.88 ตามลำดับ

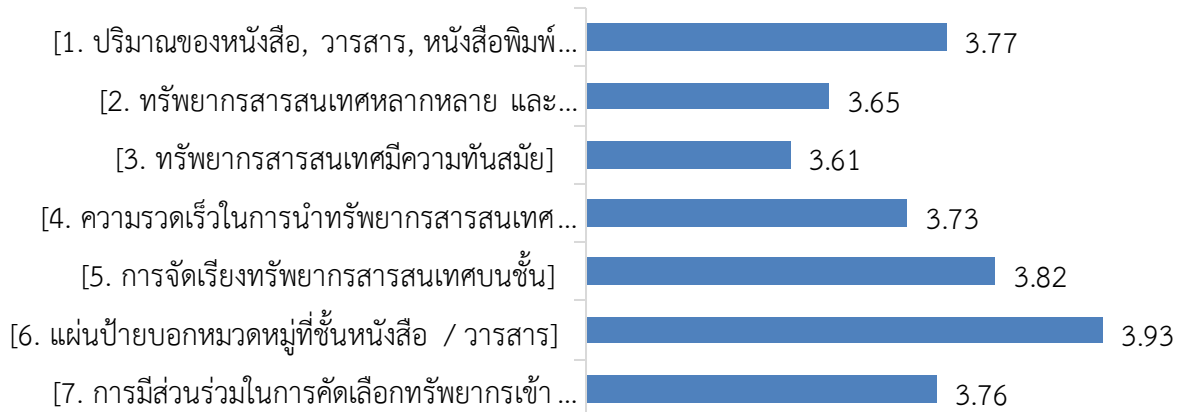
ผลการประเมินด้านต่างๆ

แผนภูมิที่ 1 แสดงความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน



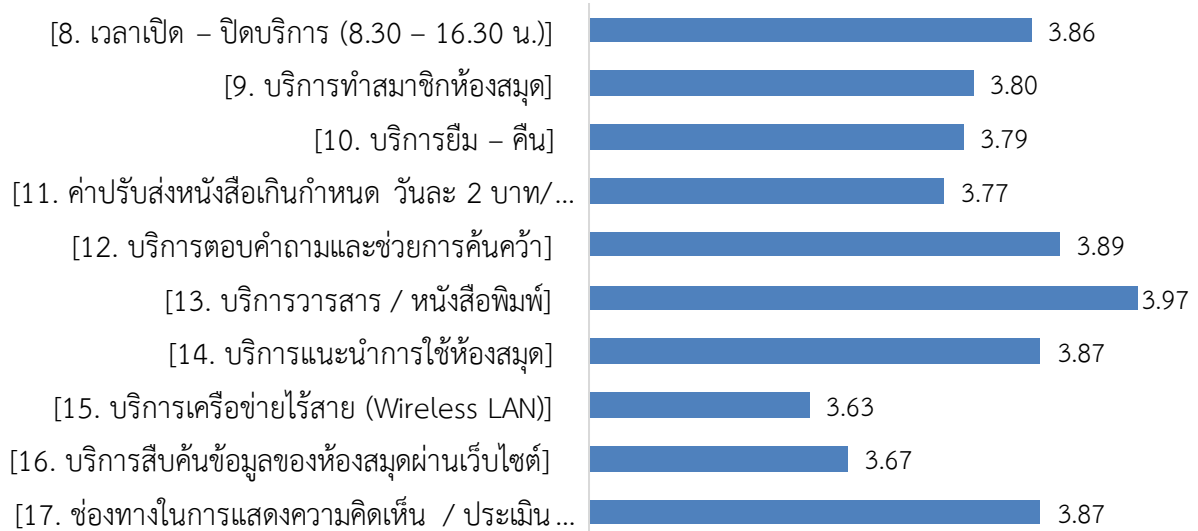
จากแผนภูมิ พบว่าความพึงพอใจเฉลี่ยรวมทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก คือ 3.79 และผู้ใช้บริการพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.84 รองลงมา คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.83 ถัดมาคือ ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.81 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.75 และด้านแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.69 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด



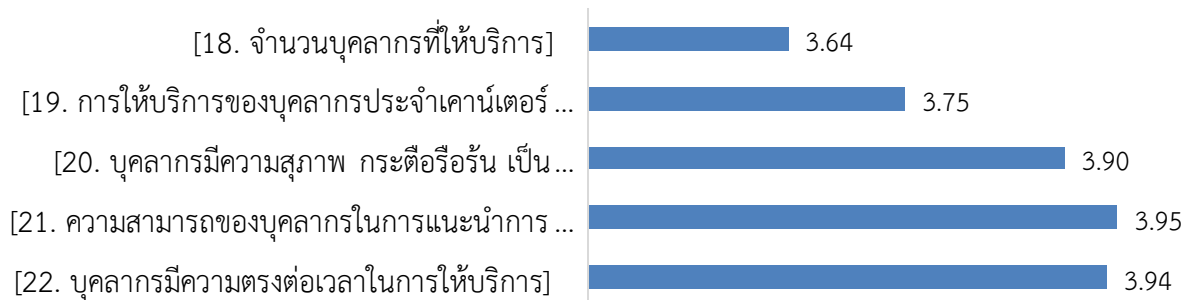
จากแผนภูมิ พบว่าความพึงพอใจเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก คือ 3.84 และผู้ใช้บริการพึงพอใจในเรื่องป้ายบอกหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสือ / วารสาร มากที่สุด ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.93 รองลงมา คือ การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.82 ถัดมาคือ ปริมาณของหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และสื่ออื่นๆ สำหรับประกอบการเรียนการสอน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.77 การมีส่วนร่วมในการคัดเลือกทรัพยากรเข้าห้องสมุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.76 ความรวดเร็วในการนำทรัพยากรสารสนเทศออกให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.73 ทรัพยากรสารสนเทศหลากหลาย และครอบคลุมความต้องการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.65 และ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.61ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 3 แสดงระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ



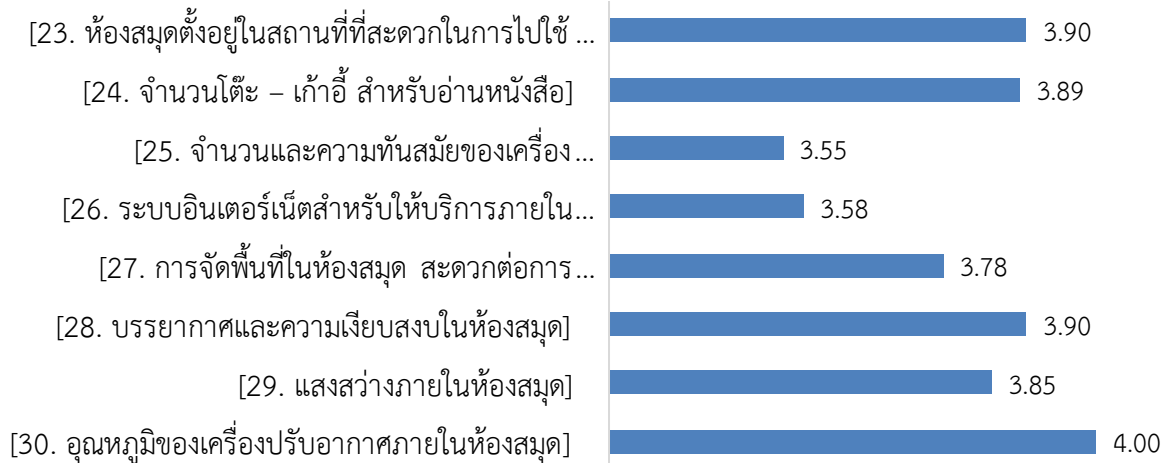
จากแผนภูมิ พบว่าความพึงพอใจเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก คือ 3.81 และผู้ใช้บริการพึงพอใจในเรื่อง **บริการวารสาร / หนังสือพิมพ์ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97** รองลงมาคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ค่าเฉลี่ย 3.89 บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด และช่องทางในการแสดงความคิดเห็น/ ประเมินการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.87 เวลาเปิด-ปิดบริการ (8.30 - 16.30 น. ค่าเฉลี่ย 3.86 บริการทำสมาชิกห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 3.80 บริการยืม-คืน ค่าเฉลี่ย 3.79 ค่าปรับส่งหนังสือเกินกำหนด วันละ 2 บาท/เล่ม/วัน ค่าเฉลี่ย 3.77 บริการสืบค้นข้อมูลของห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ ค่าเฉลี่ย 3.67 และบริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless LAN) ค่าเฉลี่ย 3.63 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 4 แสดงระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



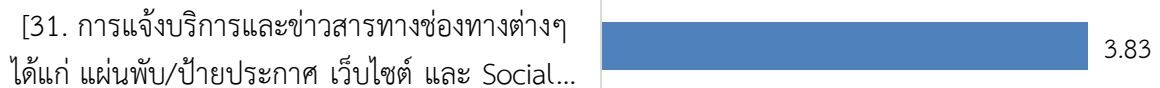
จากแผนภูมิ พบว่าความพึงพอใจเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก คือ 3.84 ผู้ใช้บริการพึงพอใจในเรื่อง **ความสามารถของบุคลากรในการแนะนำการให้บริการต่างๆ ของห้องสมุด มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.95** รองลงมา บุคลากรมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.94 บุคลากรมีความสุภาพ กระตือรือร้น เป็นกันเอง และเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.90 การให้บริการของบุคลากรประจำเคาน์เตอร์ยืม-คืน ค่าเฉลี่ย 3.75 และ จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.64 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 5 แสดงระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก



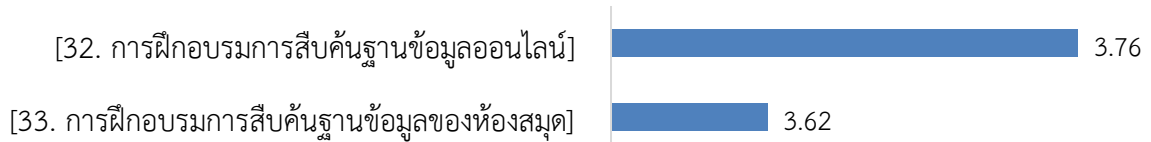
จากแผนภูมิ พบว่าความพึงพอใจเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก คือ 3.81 ผู้ใช้บริการพึงพอใจในเรื่อง **อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศภายในห้องสมุด มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.00** รองลงมา คือ ห้องสมุดตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกในการไปใช้บริการ และบรรยากาศและความเงียบสงบในห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 3.90 จำนวนโต๊ะ – เก้าอี้ สำหรับอ่านหนังสือ ค่าเฉลี่ย 3.89 แสงสว่างภายในห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 3.85 การจัดพื้นที่ในห้องสมุด สะดวกต่อการค้นคว้า การเรียนรู้ นำเข้าใช้ นั่งสบาย ค่าเฉลี่ย 3.78 ระบบอินเทอร์เน็ตสำหรับให้บริการภายในห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 3.58 และ จำนวนและความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการภายในห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 3.55 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 6 แสดงระดับความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์



จากแผนภูมิ พบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย 3.83

แผนภูมิที่ 7 แสดงระดับความพึงพอใจในด้านแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์



จากแผนภูมิ พบว่าความพึงพอใจเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก คือ 3.62 ผู้ใช้บริการพึงพอใจในเรื่อง **การฝึกอบรมการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.76** รองลงมา คือ การฝึกอบรมการสืบค้นฐานข้อมูลของห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 3.62 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ขอคอมพิวเตอร์หรือสื่อสารสนเทศให้ทันสมัยกว่านี้
2. ให้บริการดี
3. อยากให้จัดโครงการงานสัปดาห์หนังสือทุกๆ ปี
4. คอมพิวเตอร์หายไป

เปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจในภาพรวม

ด้าน	ปีการศึกษา		
	2558	2559	2560
ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด	3.74	3.75	3.75
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.84	3.87	3.83
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.82	3.86	3.84
สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	3.65	3.70	3.81
การประชาสัมพันธ์	3.62	3.78	3.83
การบริการแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.53	3.36	3.69
ภาพรวม	3.70	3.74	3.79

จากผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ 3 ปี (ปีการศึกษา 2558 – 2560) พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น แต่ยังไม่มากเท่าที่ควร คือ จากค่าเฉลี่ย 3.74 เป็น ค่าเฉลี่ย 3.79

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีอยู่ 3 ด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเพิ่มขึ้น คือ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก จากค่าเฉลี่ย 3.70 เป็น ค่าเฉลี่ย 3.81 ด้านการประชาสัมพันธ์ จากค่าเฉลี่ย 3.78 เป็น ค่าเฉลี่ย 3.83 ด้านการบริการแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จากค่าเฉลี่ย 3.36 เป็น ค่าเฉลี่ย 3.69

การดำเนินการที่มีผลทำให้ค่าเฉลี่ยในภาพรวมเพิ่มขึ้น ได้แก่

1. เปลี่ยนเครื่องปรับอากาศ
2. จัดทำเว็บไซต์ห้องสมุดใหม่
3. เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ คือ Fanpage ของห้องสมุด ประชาสัมพันธ์ข้อมูลทางไลน์กลุ่มของคณะฯ มากขึ้น
4. จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูงมาให้บริการ
5. ทำการจำหน่ายครุภัณฑ์ที่ชำรุดออก

แนวทางการพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการในปีการศึกษา 2561 ได้แก่

1. ทำการประเมินหนังสือที่สมควรจำหน่ายออก แล้วทำการจำหน่ายออก
2. จัดหาทรัพยากรสารสนเทศใหม่เข้ามาให้บริการ
3. จัดทำแผนเพื่อของงบประมาณในการจัดหาครุภัณฑ์ใหม่เข้ามาในห้องสมุด
4. จัดทำเว็บไซต์ห้องสมุดให้มีข้อมูลที่เป็นประโยชน์และทันสมัยมากยิ่งขึ้น

5. เพิ่มบุคลากรในการให้บริการ